



MINISTERIO
DE INDUSTRIA, TURISMO
Y COMERCIO

SECRETARÍA DE ESTADO DE
TELECOMUNICACIONES Y PARA LA
SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN

DIRECCIÓN GENERAL DE
TELECOMUNICACIONES Y TECNOLOGÍAS
DE LA INFORMACIÓN

SUBDIRECCIÓN GENERAL DE
OPERADORES DE TELECOMUNICACIONES

INFORME DE SEGUIMIENTO DE LOS NIVELES DE CALIDAD DE SERVICIO

SERVICIO DE ACCESO A INTERNET FIJO

PRIMER TRIMESTRE DE 2011

08 de julio de 2011

ÍNDICE

1.- Parámetros Generales [ETSI EG 202 057-1]	1
1.1.- Tiempo de suministro de accesos a Internet.....	1
1.2.- Tiempo de suministro de accesos a la red fija	2
1.3.- Porcentaje de problemas en los procedimientos de portabilidad numérica.....	2
1.4.- Porcentaje de avisos de avería por línea de acceso fijo.....	2
1.5.- Tiempo de reparación de averías para líneas de acceso fijo.....	2
1.6.- Tiempo de respuesta para consultas sobre asuntos administrativos y de facturación.....	2
1.7.- Frecuencia de reclamaciones de los clientes.....	2
1.8.- Tiempo de resolución de reclamaciones de los clientes.....	2
1.9.- Reclamaciones sobre corrección de facturas	2
2.- Parámetros específicos de acceso a Internet [ETSI EG 202 057-4]	3
2.1.- Porcentaje de accesos de usuarios con éxito	3
2.2.- Porcentaje de transmisiones de datos fallidas	5
2.3.- Velocidad de transmisión de datos conseguida	7
Enlaces de interés	10

Nota: Los datos utilizados para la realización de este informe son los publicados por los operadores a fecha de elaboración del mismo y podrían ser modificados posteriormente por las correcciones realizadas por el operador o a raíz de la pertinente auditoría.

1.- Parámetros Generales [ETSI EG 202 057-1]

1.1.- Tiempo de suministro de accesos a Internet

Se define como el tiempo que transcurre desde el instante en el que el operador recibe una solicitud válida de suministro de un acceso a Internet sobre una línea en servicio (normalmente, con servicio telefónico) hasta el instante en el que el servicio se encuentra activado y disponible para su uso.

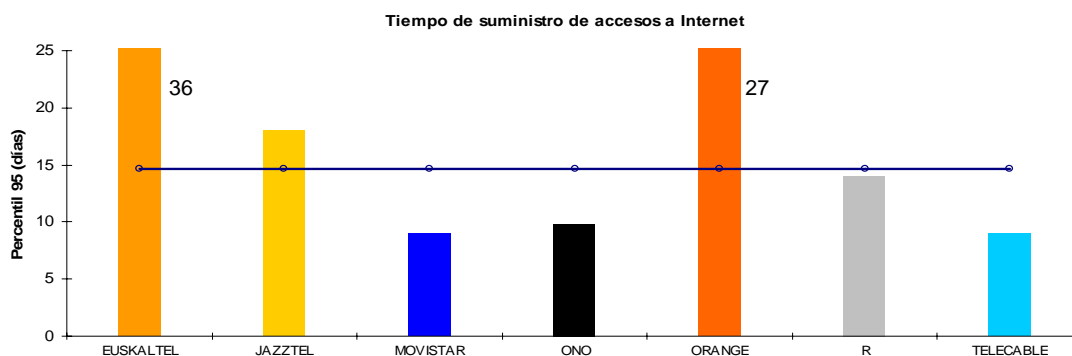
Se excluye la provisión de accesos que requieran la instalación de una nueva infraestructura para el suministro exclusivo de servicios de acceso a Internet, la provisión de accesos sobre tecnologías de acceso conmutado (dial-up) y la provisión de accesos sobre tecnologías que no sean consideradas como relevantes desde el punto de vista de su grado de implantación en el mercado.

Se facilita la medición del tiempo máximo para el 95% de las solicitudes de clientes residenciales con menores tiempos de suministro (percentil 95).

Su medición se realiza a partir de los datos de todas las solicitudes de suministro atendidas en el trimestre.

OPERADOR	MEDIDAS (días)
	36
	18
	9
	9,81
	27
	14
	9
MEDIA PONDERADA₍₁₎	15

(1) Obtenida ponderando los valores medidos por cada operador con el número de suministros de accesos a Internet sobre líneas en servicio realizados.



Los parámetros que figuran a continuación se miden de forma conjunta con el servicio telefónico fijo. Para más información, ver el documento [Informe de seguimiento de los niveles de calidad del servicio telefónico fijo](#):

1.2.- Tiempo de suministro de accesos a la red fija

Se define como el tiempo que transcurre desde el instante en que el operador recibe una solicitud válida de suministro del servicio telefónico hasta el instante en el que el servicio se encuentra activado y disponible para su uso.

1.3.- Porcentaje de problemas en los procedimientos de portabilidad numérica

Se define como la relación entre la cantidad de números portados sobre los cuales los clientes han comunicado incidencias de funcionamiento tras el cambio de operador y la cantidad total de números portados.

1.4.- Porcentaje de avisos de avería por línea de acceso fijo

Se define como la relación entre los avisos válidos de avería comunicados por los clientes residenciales sobre posibles averías en la red de acceso del operador y el número medio de líneas en servicio.

1.5.- Tiempo de reparación de averías para líneas de acceso fijo

Se define como el tiempo transcurrido desde el instante en el que se ha notificado por el cliente un aviso de avería hasta el momento en que el elemento del servicio, o servicios, se ha restablecido a su normal funcionamiento.

1.6.- Tiempo de respuesta para consultas sobre asuntos administrativos y de facturación

Es el tiempo que media entre el momento en que se inicia una llamada y ésta es atendida por un operador humano.

1.7.- Frecuencia de reclamaciones de los clientes

Relación de las reclamaciones recibidas por el operador, entre las que se incluyen las relativas al servicio de acceso a Internet, sobre el número medio de clientes residenciales, en el trimestre.

1.8.- Tiempo de resolución de reclamaciones de los clientes

Tiempo transcurrido desde la presentación de una reclamación, entre las que se incluyen las relativas al servicio de acceso a Internet, por parte de un cliente residencial al operador, y la resolución por el operador de dicha reclamación.

1.9.- Reclamaciones sobre corrección de facturas

Porcentaje de facturas, incluye a las del servicio de acceso a Internet, que han sido objeto de reclamación sobre su contenido, realizadas por los clientes residenciales sobre el número total de facturas emitidas a estos clientes.

2.- Parámetros específicos de acceso a Internet [ETSI EG 202 057-4]

2.1.- Porcentaje de accesos de usuarios con éxito

Se define como la probabilidad con la que el usuario podrá conectarse al proveedor y obtener de él las condiciones que le permitan navegar por Internet. Da una indicación de la disponibilidad de los servicios ofrecidos por el proveedor.

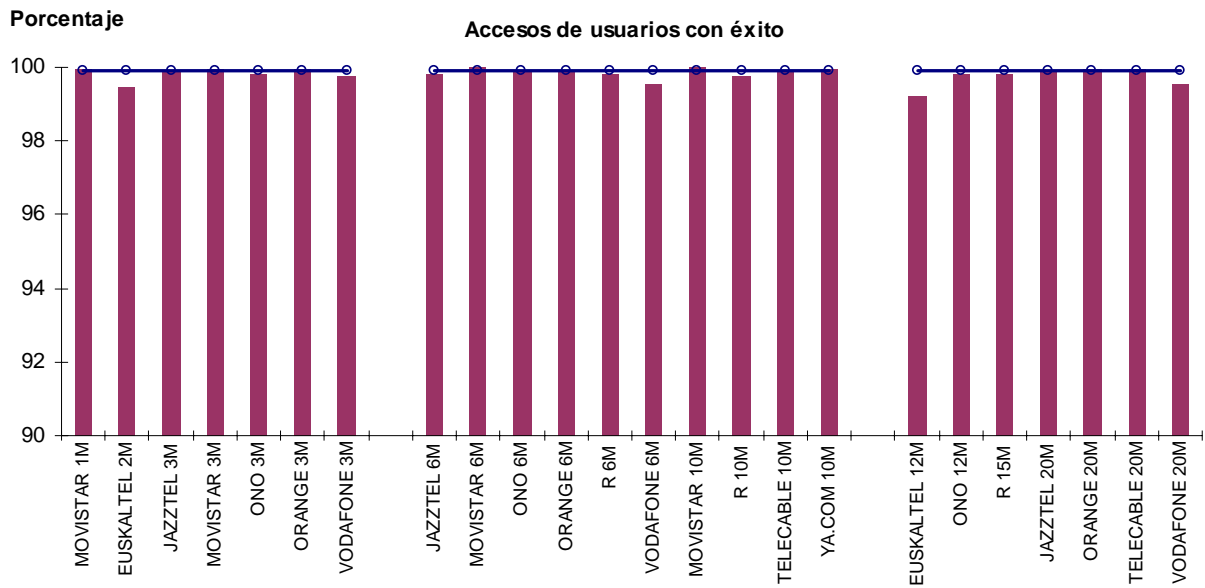
Esta medición se realiza a través de conexiones de pruebas entre equipos cliente (sondas de prueba) y servidores específicos, en el trimestre objeto de la medición.

	OPERADOR y Velocidad Nominal	MEDIDAS (%)
Velocidad nominal de 1 a 3 Mbps	MOVISTAR 1Mbps	99,95
	EUSKALTEL 2Mbps	99,45
	JAZZTEL 3Mbps	99,88
	MOVISTAR 3Mbps	99,95
	ONO 3Mbps	99,83
	ORANGE 3Mbps	99,94
	VODAFONE 3Mbps	99,79

	OPERADOR y Velocidad Nominal	MEDIDAS (%)
Velocidad nominal de 6 a 10 Mbps	JAZZTEL 6Mbps	99,83
	MOVISTAR 6Mbps	100,00
	ONO 6Mbps	99,86
	ORANGE 6Mbps	99,92
	R 6Mbps	99,81
	VODAFONE 6Mbps	99,54
	MOVISTAR 10Mbps	100,00
	R 10M	99,79
	TELECABLE 10Mbps	99,92
	YA.COM 10Mbps	99,96

	OPERADOR y Velocidad Nominal	MEDIDAS (%)
Velocidad nominal de 12 a 20 Mbps	EUSKALTEL 12Mbps	99,24
	ONO 12Mbps	99,84
	R 15Mbps	99,82
	JAZZTEL 20Mbps	99,90
	ORANGE 20Mbps	99,95
	TELECABLE 20Mbps	99,97
	VODAFONE 20Mbps	99,56
MEDIA PONDERADA₍₁₎		99,92

(1) Obtenida ponderando los valores publicados por cada operador con el número total de clientes, para cada servicio de acceso a Internet.



2.2.- Porcentaje de transmisiones de datos fallidas

Se define como la probabilidad de fallo en la transmisión de un fichero desde un servidor. Da una indicación de la fiabilidad de los servicios de transmisión de datos ofrecido por el proveedor.

Una transmisión de datos se considera exitosa si el fichero es transmitido completo y sin errores.

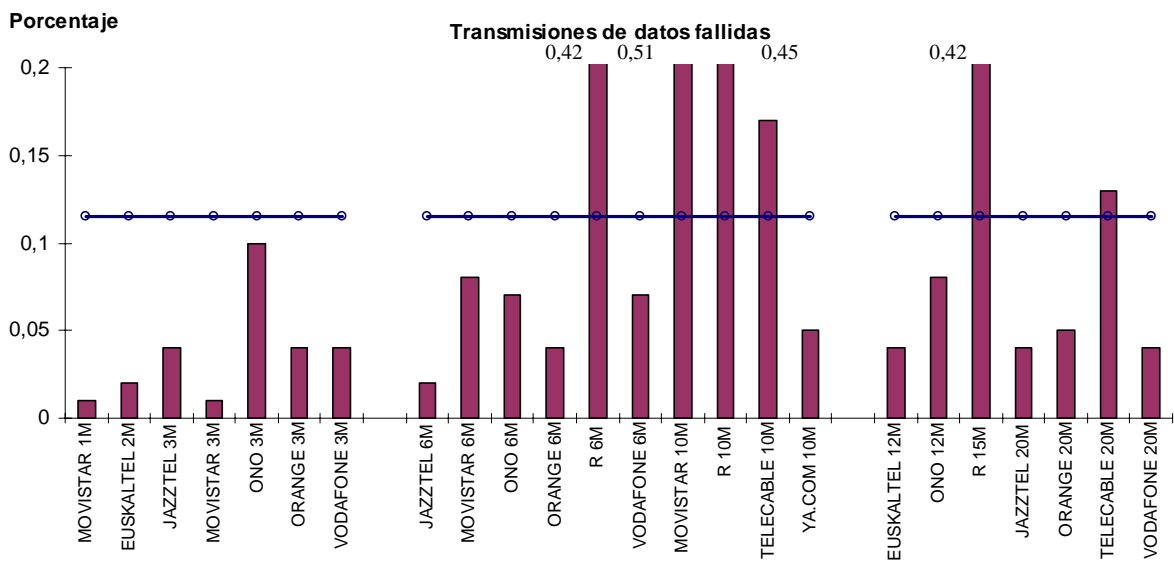
Esta medición se realiza a través de conexiones de pruebas entre equipos cliente (sondas de prueba) y servidores específicos, en el trimestre objeto de la medición.

	OPERADOR y Velocidad Nominal	MEDIDAS (%)
Velocidad nominal de 1 a 3 Mbps	MOVISTAR 1Mbps	0,01
	EUSKALTEL 2Mbps	0,02
	JAZZTEL 3Mbps	0,04
	MOVISTAR 3Mbps	0,01
	ONO 3Mbps	0,10
	ORANGE 3Mbps	0,04
	VODAFONE 3Mbps	0,04

	OPERADOR y Velocidad Nominal	MEDIDAS (%)
Velocidad nominal de 6 a 10 Mbps	JAZZTEL 6Mbps	0,02
	MOVISTAR 6Mbps	0,08
	ONO 6Mbps	0,07
	ORANGE 6Mbps	0,04
	R 6Mbps	0,42
	VODAFONE 6Mbps	0,07
	MOVISTAR 10Mbps	0,51
	R 10M	0,45
	TELECABLE 10Mbps	0,17
	YA.COM 10Mbps	0,05

	OPERADOR y Velocidad Nominal	MEDIDAS (%)
Velocidad nominal de 12 a 20 Mbps	EUSKALTEL 12Mbps	0,04
	ONO 12Mbps	0,08
	R 15Mbps	0,42
	JAZZTEL 20Mbps	0,04
	ORANGE 20Mbps	0,05
	TELECABLE 20Mbps	0,13
	VODAFONE 20Mbps	0,04
MEDIA PONDERADA⁽¹⁾		0,09

(1) Obtenida ponderando los valores publicados por cada operador con el número total de clientes, para cada servicio de acceso a Internet.



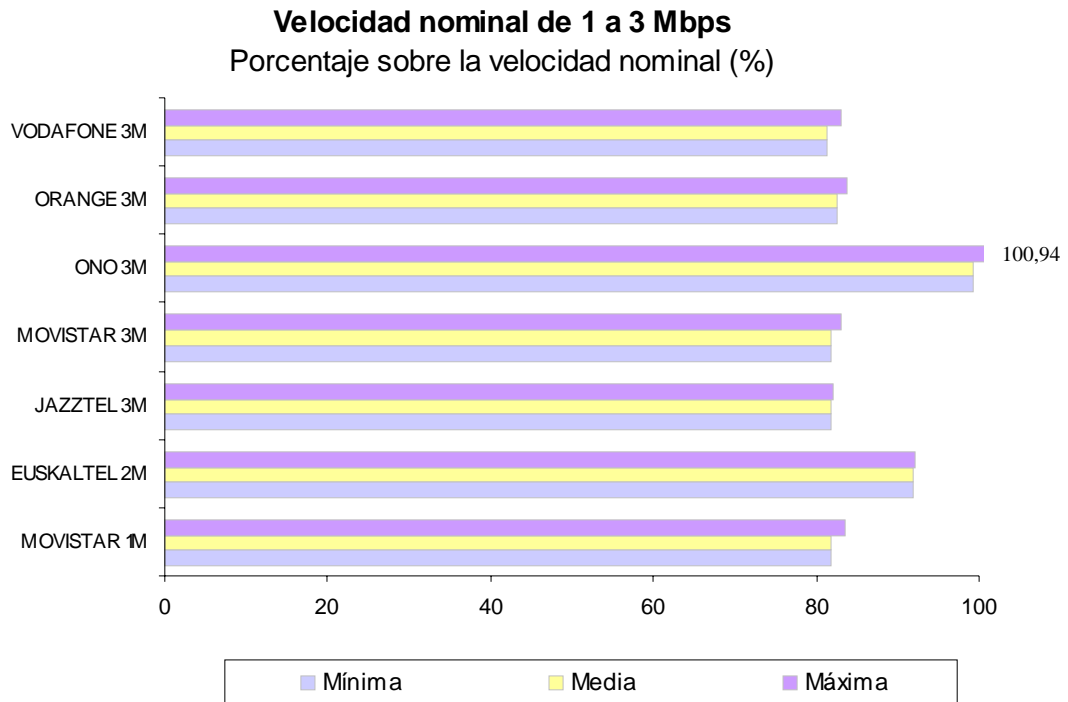
2.3.- Velocidad de transmisión de datos conseguida

Se define como la velocidad alcanzada en la descarga de ficheros desde un servidor.

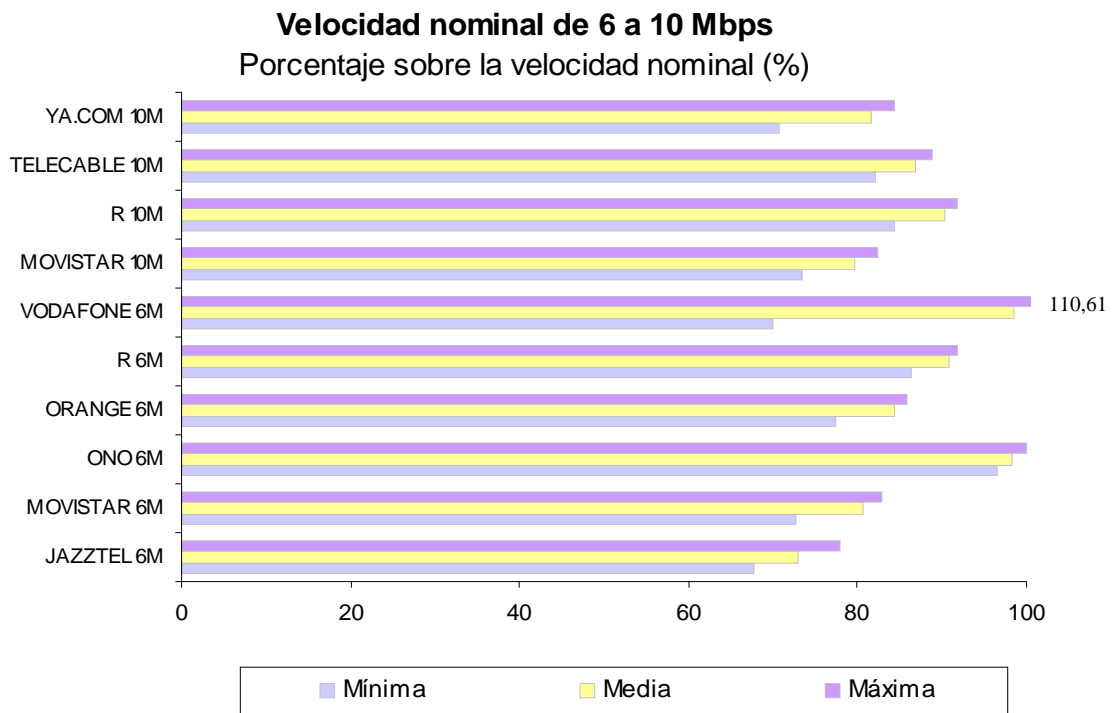
Junto con la velocidad media alcanzada a lo largo del trimestre, se facilita la velocidad máxima (percentil 95), que se corresponde con la velocidad máxima alcanzada entre todos los intentos de descarga exceptuando el 5% de descargas más rápidas, y la velocidad mínima (percentil 5), correspondiente a la velocidad máxima alcanzada entre todos los intentos de descarga incluidos en el 5% de descargas más lentas.

Esta medición se realiza a través de conexiones de pruebas entre equipos cliente (sondas de prueba) y servidores específicos, en el trimestre objeto de la medición.

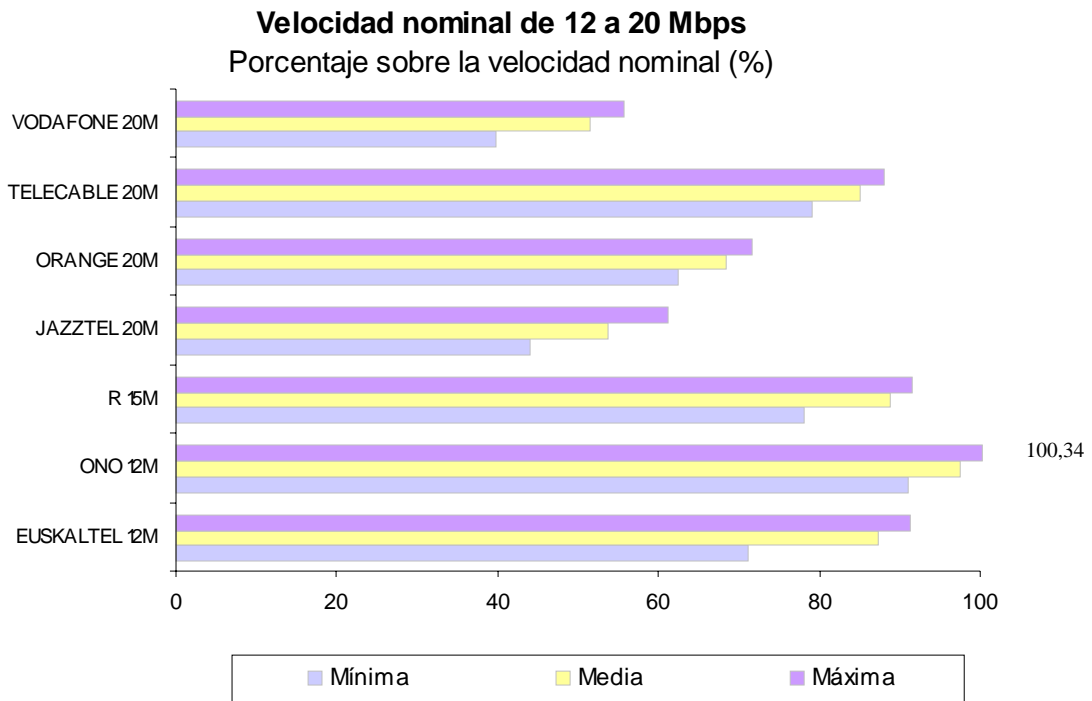
	OPERADOR y Velocidad Nominal	VELOCIDADES MEDIDAS (Kbps)		
		Mínima	Media	Máxima
Velocidad nominal de 1 a 3 Mbps	MOVISTAR 1Mbps	796	837	855
	EUSKALTEL 2Mbps	1.838	1.882	1.888
	JAZZTEL 3Mbps	2.462	2.510	2.522
	MOVISTAR 3Mbps	2.435	2.510	2.553
	ONO 3Mbps	3.012	3.048	3.101
	ORANGE 3Mbps	2.346	2.535	2.573
	VODAFONE 3Mbps	2.410	2.497	2.549



	OPERADOR y Velocidad Nominal	VELOCIDADES MEDIDAS (Kbps)		
		Mínima	Media	Máxima
Velocidad nominal de 6 a 10 Mbps	JAZZTEL 6Mbps	4.163	4.489	4.782
	MOVISTAR 6Mbps	4.470	4.954	5.085
	ONO 6Mbps	5.929	6.030	6.144
	ORANGE 6Mbps	4.763	5.186	5.275
	R 6Mbps	5.311	5.587	5.643
	VODAFONE 6Mbps	4.294	6.053	6.796
	MOVISTAR 10Mbps	7.530	8.146	8.433
	R 10M	8.651	9.241	9.390
	TELECABLE 10Mbps	8.416	8.901	9.102
	YA.COM 10Mbps	7.248	8.366	8.643



	OPERADOR y Velocidad Nominal	VELOCIDADES MEDIDAS (Kbps)		
		Mínima	Media	Máxima
Velocidad nominal de 12 a 20 Mbps	EUSKALTEL 12Mbps	8.744	10.741	11.221
	ONO 12Mbps	11.177	11.995	12.330
	R 15Mbps	11.992	13.659	14.061
	JAZZTEL 20Mbps	9.040	11.012	12.552
	ORANGE 20Mbps	12.793	14.019	14.668
	TELECABLE 20Mbps	16.181	17.437	18.019
	VODAFONE 20Mbps	8.170	10.527	11.414



VELOCIDAD MEDIA GLOBAL₍₁₎

5.722 Kbps

(1) Obtenida ponderando los valores de velocidad media publicados por cada operador con el número total de clientes para cada servicio de acceso a Internet.

Enlaces de interés

En este apartado se facilitan los enlaces para acceder a los resultados de calidad de servicio obtenidos y publicados por los operadores españoles, utilizados para la elaboración de este informe, así como enlaces a otros reguladores europeos con publicaciones de resultados de calidad de servicio obtenidos en sus respectivos ámbitos.

1.- España

OPERADOR	Enlace
	http://www.euskaltel.com/CanalOnline/microsites/calidad_servicio/index.jsp?idiotema=esp
	http://www.jazztel.com/accesibilidad/calidad.html
	http://info.telefonica.es/es/calidad/html/te/index.shtml
	http://sobreono.ono.es/calidad-y-servicio/
	http://acercadeorange.orange.es/responsabilidad_corporativa/compromiso_con_nuestros_clientes/107.html
	http://legal.mundo-r.com/servlet/Satellite?cid=1153207469445&pagename=WEBCorporativa/WCR_Mostrar&Idioma=es&c=WCR_Seccion
	http://web.telecable.es/portal.do?IDM=56&NM=2
	http://www.vodafone.es/conocenos/vfes/qsomos/legal/calidad/informacion/
	http://acercadeorange.orange.es/conoce_ya.com/calidad_de_servicio/321.html

2.- Reguladores europeos

REGULADOR	Enlace
 (FR)	Telefonía fija: http://www.arcep.fr/index.php?id=10605
 (GB)	Acceso a Internet: http://stakeholders.ofcom.org.uk/market-data-research/telecoms-research/broadband-speeds/?a=0
 (GR)	http://www.eett.gr/opencms/opencms/EETT/Electronic_Communications/Telecoms/QualityIndicators
 (IR)	Telefonía fija: http://www.comreg.ie/publications/search_publications.473.searchpub.html (En Category = Universal Service)
 (IT)	http://www.agcom.it/Default.aspx?message=contenuto&DCId=317
 (P)	Telefonía fija: http://www.anacom.pt/render.jsp?categoryId=323697 Acceso a Internet: http://www.anacom.pt/render.jsp?categoryId=293495